

## FD 宣言（お客様本位の業務運営宣言）

当社は「お客様に貢献し、お客様の喜びを地域に還元」の経営理念のもと、お客様に「究極のお客様満足」を提供するための取組方針は以下の通りです。

### 1. お客様に最適の保険商品の提供

お客様を取巻く危険は様々です。様々なリスクからお客様を守る保険商品を設計するため、法人のお客様には、「リスクコンサルティング」の手法で、個人のお客様には、「意向の把握」を通して、そのリスクを知り、お客様に最もふさわしい保険商品を提供します。

### 2. お客様への情報の提供

保険商品に関する重要な情報を分かり易く説明します。

特に、お客様にとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）については、丁寧な説明をします。

また、高齢のお客様には、保険商品についての誤解が生じることがないように、分かり易く説明します。

### 3. お客様の声の尊重

苦情や要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、社員の業務能力の向上に努めていきます。

### 4. お客様の利益を尊重

当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように業務運営を行います。

当社は保険商品をお客様にお勧めするにあたっては、保険会社から受取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った商品をお勧めします。

### 5. お客様第一の実現

お客様第一を実現するため、お客様のニーズを把握し、ニーズに合った商品を提供できるよう、従業員に対し、教育・研修を実施、充実します。

## 宣言の定着を測るための評価指標（KPI）

指標 1. お客様本位の業務運営をするための社員研修を推進します。

お客様第一の精神を習得するための社員研修を毎月実施し、全員が受講します

実施回数：年間 12 回

指標 2. お客様の声の分析し、社員の業務能力向上に活用します。

お客様の苦情やお褒めの声を集約分析して、苦情の再発防止のポイントを社員全員で共有することで、社員の業務レベルを向上します

指標 3. お客様の苦情を少なくし、お褒めの言葉をいただけるお客様の数を増やします。毎年、お客様の苦情とお褒めの声を数値で把握・管理します

以上